Guia de boas-vindas ao suporte técnico VMware

Setembro de 2014

Obrigado por utilizar os produtos e serviços da VMware.

O suporte técnico é uma parte essencial da experiência do cliente da VMware. Queremos que você aproveite nossos produtos por muito tempo após a compra e a instalação inicial. Nosso objetivo é garantir que todos os problemas sejam resolvidos de modo satisfatório. Para ajudá-lo a maximizar o retorno sobre o investimento, temos diversas ofertas de suporte desenvolvidas para atender às necessidades do seu negócio.

As informações contidas aqui são consideradas precisas na data da publicação, mas podem ser publicadas atualizações periodicamente e sem aviso prévio em www.vmware.com/br/support. Caso haja inconsistências entre este documento e os termos de seu contrato com a VMware, os termos do contrato com a VMware prevalecerão.

Índice

Introdução

Bem-vindo aos VMware Global Support Services (GSS).

Criação de um relacionamento de suporte eficiente

A eficiência de qualquer interação de suporte depende do conhecimento técnico, da capacidade de solução de problemas e da capacidade de comunicação tanto dos seus administradores quanto dos nossos engenheiros de suporte técnico (TSE, Technical Support Engineers) dos GSS da VMware. Com o lançamento do My VMware em 2012, integramos muitas das funções que estavam espalhadas em diversos portais para oferecer uma visualização centralizada das informações de que você precisa.

O objetivo deste guia de boas-vindas é ajudá-lo a gerenciar com mais eficiência as interações de suporte com a VMware em sua empresa. Estamos empenhados em garantir seu sucesso prestando serviços e suporte de nível mundial que são líderes do setor.

Portanto, as seguintes informações são oferecidas para ajudar a direcionar sua experiência com a VMware: práticas recomendadas, noções básicas sobre os níveis de gravidade, ciclo de vida das solicitações de suporte, ofertas de GSS e informações adicionais.

Observação: se você for um cliente que usa produtos de empresas recentemente adquiridas pela VMware, os processos e as diretrizes descritos neste documento talvez não sejam aplicáveis. Você pode ser orientado a continuar usando os procedimentos existentes de suporte técnico dessas empresas por um determinado período antes de ser transferido para o processo GSS da VMware.

Práticas recomendadas

Com base na nossa experiência na prestação de suporte a clientes com infraestruturas de virtualização e computação em nuvem, gostaríamos de compartilhar com você algumas sugestões e práticas recomendadas para um relacionamento de suporte altamente eficiente.

Constatamos que os clientes que investem no treinamento de seus administradores são muito mais precisos ao definir os sintomas de problemas técnicos e ao trabalhar conosco para resolver os detalhes subjacentes. O VMware Education Services oferece uma série de opções de entrega, desde vídeos curtos gratuitos a aulas práticas intensivas de vários dias, para fornecer à sua equipe o conhecimento e as habilidades necessárias para obter o máximo de retorno em seu investimento na VMware. A certificação VMware é uma forma comprovada de validar e confirmar os conhecimentos, as habilidades e as credenciais dos membros de sua equipe, garantindo que eles possam implantar e fazer a manutenção da tecnologia de virtualização VMware. Saiba mais no site de Treinamento da VMware.

Planeje-se

Antes de implantar nossos produtos, é recomendável ler as notas da versão da VMware e outras documentações técnicas relacionadas ao seu ambiente. O mais importante é a instalação, configuração e execução dos sistemas operacionais guest. Também recomendamos que você defina cuidadosamente seus planos de projeto e inclua um tempo de teste adequado e um plano contra "crises" para garantir que os administradores saibam como contatar todos os fornecedores envolvidos. Para alterações mais complexas na infraestrutura, a VMware oferece vários serviços de consultoria para ajudá-lo a avaliar os sistemas e aplicativos existentes e utilizar os conhecimentos para planejar, criar e gerenciar a infraestrutura virtual.

Atribua recursos apropriados

Os profissionais designados para implantar os produtos da VMware devem ter experiência em instalação, operação e manutenção de hardware, desktops, servidores, sistemas operacionais de rede, armazenamento e aplicativos em seu ambiente para poder instalar o software VMware. Muitos dos problemas de instalação costumam estar relacionados a componentes e softwares terceirizados. Tais problemas podem ocorrer independentemente de você fazer a instalação em uma máquina física ou virtual. Se precisar de assistência, os consultores da VMware estão disponíveis para identificar a melhor solução para o seu ambiente, desenvolvê-la e implementá-la corretamente logo na primeira vez.

Utilize os recursos de autoajuda

As empresas podem usar as ferramentas de autoatendimento da VMware na Web à vontade. Na nossa página de recursos de suporte, você encontra links para documentação técnica e soluções da Base de Conhecimento, pode discutir problemas com outros administradores em nossos fóruns de comunidade, bem como ler os white papers, as notas técnicas e os guias de compatibilidade.

- Os recursos de autoajuda disponíveis podem ser encontrados no Apêndice A.

Forneça informações completas e precisas

Para muitos produtos VMware, a resolução de problemas precisa e rápida depende de informações detalhadas e oportunas. Se a máquina virtual apresentar comportamento estranho ou falhar, colete os arquivos de log e os dados de sistema apropriados conforme descrito no seguinte artigo da Base de Conhecimento: http://kb.vmware.com/kb/1008524.

Registre seus produtos

Alguns produtos VMware exigem registro para associar seu contrato de suporte ao produto correto. Visite o site de registro de produtos para obter mais detalhes.

Funções e responsabilidades do cliente

Funções e responsabilidades no My VMware

A VMware trabalhará de forma mais eficiente com sua empresa se colaborar com um grupo permanente de contatos quando ocorrerem problemas técnicos ou de contrato de suporte. No site My VMware para gerenciamento de licenças de produtos, suporte e downloads, definimos três tipos de contatos do cliente para todos os contratos: superusuário, contato de compra e administrador (descritos em mais detalhes nas próximas seções).

Funções do cliente disponíveis no My VMware

O superusuário, o contato de compra e o administrador são as únicas funções oficiais que interagem com o ambiente do My VMware. O superusuário e o contato de compra podem atribuir e delegar permissões para outros usuários do My VMware conforme necessário.

Superusuário

Um superusuário pode gerenciar chaves de licença e usuários em nome de uma conta, adicionar e remover permissões associadas a usuários de contas, adicionar ou remover usuários e reatribuir a função de superusuário a outro usuário. Só pode haver um superusuário por conta, mas a mesma pessoa pode atuar como superusuário de várias contas.

Contato de compra

Um contato de compra pode gerenciar chaves de licença e suporte em nome de uma conta específica, bem como delegar e remover permissões de usuários. A mesma pessoa pode atuar como superusuário e contato de compra.

Administrador

A função de administrador dá aos usuários do My VMware outras opções de gerenciamento de suas contas sem a assistência da VMware. A função de administrador pode ser atribuída aos usuários pelo superusuário, pelo contato de compra ou por qualquer outro usuário que tenha permissão de gerenciamento de função no nível da pasta. Há disponível uma permissão adicional (visualizar pedidos e contratos associados a licenças nas pastas) no nível da pasta, que pode ser atribuída ao administrador ou a outros usuários da pasta, conforme necessário.

Todos os demais serão designados "usuários" com permissões atribuídas. No My VMware, as pastas são usadas para gerenciar e organizar chaves de licença de produtos e suporte. Por padrão, os usuários serão associados a pelo menos uma pasta e terão permissão para fazer download dos produtos associados à conta. Poderão ser concedidas permissões adicionais da conta aos usuários pelo superusuário ou pelo contato de compra.

Permissões e direitos disponíveis no My VMware

O superusuário ou o contato de compra podem atribuir permissões para estas atividades:

- Visualizar e gerenciar licenças de produtos e detalhes de suporte por conta
- Obter suporte e registrar solicitações de suporte
- Visualizar e gerenciar avaliações
- Visualizar detalhes de pedidos e contrato de suporte
- Criar pastas para organizar melhor as chaves de licença
- Gerenciar permissões e direitos de usuários referentes ao gerenciamento de chaves de licença e aos detalhes de suporte
- Solicitar um orçamento de renovação para contratos de suporte

Designação do superusuário e do contato de compra de uma conta

Os novos clientes devem identificar o usuário final da licença no pedido de compra, e essa pessoa será o superusuário da nova conta de atribuição de direitos.

O superusuário pode reatribuir sua função

O superusuário pode reatribuir sua função no My VMware a qualquer usuário associado à conta. Os superusuários também podem entrar em contato com o Serviço de atendimento ao cliente da VMware para obter assistência.

Como localizar o superusuário e os contatos de compra de cada conta à qual você está associado

O superusuário e o contato de compra serão indicados na sua conta quando você visitar a página de resumo da conta. Você continuará a usar seu e-mail da empresa para entrar em contato diretamente.

Como adicionar um usuário à sua conta

Se você tiver as permissões adequadas, poderá adicionar qualquer usuário à sua conta. Todos os administradores de licenças e suporte existentes, assim como os usuários registrados, serão adicionados à conta automaticamente.

Acesso à conta por parte de terceiros fora da empresa

Você poderá conceder a terceiros acesso à sua conta. A VMware só permitirá o acesso de terceiros se eles tiverem sido previamente associados à conta antes do lançamento do My VMware.

Funções e responsabilidades do suporte VMware

Há quatro tipos de profissionais de suporte trabalhando na organização de suporte VMware. Se você souber com qual dos grupos deve entrar em contato, conseguirá resolver qualquer problema com mais rapidez.

Equipe de suporte de licenciamento

Entre em contato com esses profissionais para solicitar ajuda na solução de problemas com contas, licenciamento de produtos ou contratos de suporte VMware. A responsabilidade desses profissionais inclui, entre outras tarefas:

- Solucionar problemas referentes a contas
- Esclarecer dúvidas sobre a concessão de permissões de nível de conta e de pasta
- Responder a perguntas sobre upgrade e downgrade
- Esclarecer dúvidas sobre conformidade de licença
- Resolver problemas com licenciamento de produtos

Representante do suporte ao cliente

Um representante do suporte ao cliente (CSR, customer support representative) o ajudará se você enviar uma solicitação de suporte por telefone. A responsabilidade desses profissionais inclui, entre outras tarefas:

- Registrar com precisão todos os detalhes das solicitações de suporte em nosso sistema de rastreamento
- Fornecer a você o número de rastreamento utilizado para identificar a sua solicitação de suporte
- Estabelecer as expectativas adequadas em relação aos tempos iniciais de resposta com base no seu contrato de suporte e na gravidade do problema

Equipe de sucesso do cliente para vCloud Air (vCloud Hybrid Service)

Para clientes dos serviços de nuvem dedicada e da nuvem privada virtual – a equipe de sucesso do cliente (CST, Client Success Team) dará boas-vindas aos novos clientes no serviço e coordenará as atividades de integração. Essa equipe também trabalha com você para ajudá-lo a utilizar o serviço completamente e a garantir que os recursos adequados estejam prontos na VMware quando precisar deles. Esta equipe está disponível para atendê-lo das 6 às 18 horas (PST/PDT), para clientes da América do Norte, e das 7 às 19 horas (GMT/GMT + 1), para clientes da Europa, Oriente Médio e África (EMEA).

Para clientes de recuperação de desastres vCloud Air (vCloud Hybrid Service) – o material de treinamento está disponível para auxiliá-lo nas atividades de integração. A equipe de sucesso do cliente está disponível para atendê-lo das 6 às 18 horas (PST/PDT), para clientes da América do Norte, e das 7 às 19 horas (GMT/GMT + 1), para clientes da Europa, Oriente Médio e África, a fim de garantir que os recursos adequados estejam prontos na VMware quando precisar deles. (Veja mais em: https://www.vmware.com/support/services/iaas-production.html#sthash.li7kCYx3.dpuf.)

Engenheiro de suporte técnico

Suas solicitações de suporte são designadas a um engenheiro de suporte técnico (TSE, Technical Support Engineer). O TSE é seu principal contato para orientação e suporte técnico. A responsabilidade desses profissionais inclui, entre outras tarefas:

- Responder às solicitações de suporte por e-mail ou telefone
- Recriar seu ambiente técnico para replicar e solucionar o problema

- Pesquisar, identificar e resolver o incidente e os problemas subsequentes
- Trabalhar com outros departamentos da VMware para resolver problemas

Noções básicas sobre as gravidades no suporte técnico

Definições de gravidade no local

O nível de gravidade é a medida do impacto de um problema técnico nos seus sistemas ou negócios. Definir com precisão a gravidade do seu problema garante uma resposta rápida e ajuda a VMware a compreender a natureza do problema.

A **Gravidade 1** significa que o seu servidor de produção ou outros sistemas essenciais apresentam falha e nenhuma solução temporária está disponível de forma imediata.

- Toda ou uma parte considerável dos seus dados essenciais corre o risco de ser corrompida ou perdida.
- Você sofreu uma perda significativa de serviço.
- As suas operações comerciais foram severamente interrompidas.
- O suporte à Gravidade 1 exige que você possua recursos dedicados disponíveis para atuar no problema de forma contínua durante as horas de contrato, conforme necessário.

A **Gravidade 2** ocorre quando uma funcionalidade importante está gravemente prejudicada.

- As operações continuam de maneira restrita, mas a produtividade a longo prazo será afetada negativamente.
- Um acontecimento importante está em risco. As instalações contínuas e incrementais foram afetadas.
- Há disponível uma solução alternativa temporária.

A **Gravidade 3** envolve uma perda parcial e não essencial da funcionalidade do software.

- Alguns componentes tiveram as operações prejudicadas, mas os usuários podem continuar utilizando o software.
- As metas principais de instalação inicial correm um risco mínimo.

A **Gravidade 4** se refere a dúvidas sobre o uso geral.

- Problemas não substanciais, incluindo erros na documentação

Definições de gravidade do software como serviço (SaaS, Software-as-a-Service)

O nível **Crítico (Gravidade 1)** significa que há um problema crítico na produção afetando todos os usuários; isso inclui indisponibilidade do sistema e problemas de integridade de dados sem solução temporária disponível.

- O serviço está inativo ou indisponível.
- Uma parte essencial da infraestrutura de software como serviço está indisponível ou inacessível, resultando na total interrupção do trabalho ou em um impacto grave sobre os negócios.
- Falhas ou travamentos do serviço causam atrasos inaceitáveis ou indefinidos no acesso a recursos ou resposta.
- Os dados são corrompidos ou perdidos e precisam ser restaurados do backup.
- Um recurso ou uma função essencial documentada não está disponível.

Os problemas de Gravidade 1 identificados pelo cliente, sem relação a uma interrupção ou paralisação de serviço, exigem que o cliente possua recursos dedicados disponíveis para atuar no problema de forma contínua durante as horas de contrato, conforme a necessidade.

O nível **Importante (Gravidade 2)** ocorre quando uma funcionalidade importante sofre impacto ou quando é percebida uma redução significativa do desempenho. O problema é persistente e afeta muitos usuários e/ou uma funcionalidade importante. Não há uma solução temporária razoável disponível.

- O serviço está operacional, mas o desempenho está muito reduzido, exercendo forte impacto sobre o uso.
- Estão indisponíveis os recursos importantes da oferta de software como serviço, sem uma solução temporária aceitável; contudo, as operações continuam de maneira restrita.
- O acesso a um aplicativo terceirizado ou provedor de serviços específico considerado não essencial sofreu impacto.

O nível **Secundário (Gravidade 3)** envolve um problema de desempenho do sistema ou um bug que afete alguns, mas não todos os usuários. Há uma solução temporária de curto prazo disponível, mas não é dimensionável.

- O serviço está operacional, mas com desempenho parcialmente reduzido para alguns ou todos os clientes, e existe uma solução temporária ou uma correção aceitável.
- O problema está em um recurso ou uma funcionalidade não essencial.

O nível **Não substancial (Gravidade 4)** se refere a consultas sobre problemas técnicos de rotina, solicitação de informações sobre recursos, navegação, instalação ou configuração de aplicativos ou um bug que afetem um pequeno número de usuários. Está disponível uma solução temporária aceitável.

- Problema secundário, sem impacto sobre a funcionalidade do serviço
- Solicitações de aperfeiçoamento ou documentação ausente ou incorreta
- Problema secundário ou dúvida que não afeta o fornecimento do serviço

Definições de gravidade da infraestrutura como serviço (IaaS, Infrastructure as a Service)

O nível **Grave (Gravidade IaaS 1)** indica que há um problema grave na produção afetando todos os usuários; isso inclui indisponibilidade do sistema e problemas de integridade de dados, sem solução temporária disponível.

- Problema grave na produção afetando todos os usuários; incluindo indisponibilidade do serviço e problemas de integridade de dados sem solução temporária disponível
- Falhas ou travamentos do serviço causam atrasos inaceitáveis ou indefinidos no acesso a recursos ou resposta
- Os problemas de Gravidade 1 identificados pelo cliente, não relacionados a uma interrupção ou paralisação de serviço, exigem que o cliente possua recursos dedicados disponíveis para atuar no problema de forma contínua. Caso contrário, o nível de gravidade cairá para Gravidade 2.

O nível **Importante (Gravidade IaaS 2)** ocorre quando uma funcionalidade importante sofre impacto ou quando é percebida uma redução significativa do desempenho. O problema é persistente e afeta muitos usuários e/ou uma funcionalidade importante. Não há uma solução temporária razoável disponível.

- Uma funcionalidade importante sofre impacto ou é percebida uma redução significativa do desempenho. O problema é persistente e afeta muitos usuários e/ou uma funcionalidade importante. Não há uma solução temporária razoável disponível.
- Estão indisponíveis os recursos importantes da oferta do serviço, sem uma solução temporária aceitável; contudo, as operações continuam de maneira restrita.

O nível **Secundário (Gravidade IaaS 3)** envolve um problema de desempenho do sistema que afeta alguns, mas não todos os usuários. Há uma solução temporária de curto prazo disponível, mas não é dimensionável.

- O serviço está operacional, mas com desempenho parcialmente reduzido para alguns ou todos os clientes, e existe uma solução temporária ou uma correção aceitável.

- O problema está em um recurso ou uma funcionalidade não essencial.

  O nível **Não substancial (Gravidade IaaS 4)** se refere a consultas sobre problemas técnicos de rotina, solicitação de informações sobre recursos de serviços ou um bug que afeta um pequeno número de usuários. Está disponível uma solução temporária aceitável.

- Solicitações de aperfeiçoamento, documentação ausente ou incorreta

Ciclo de vida da solicitação de suporte

Quer você entre em contato com a VMware por telefone ou pelo portal My VMware, sua solicitação de suporte será registrada imediatamente e o problema, atribuído ao responsável apropriado.

Os estágios da solicitação de suporte incluem:

- Criação de seu perfil
- Coleta de informações para ajudar na solução de problemas
- Envio de solicitação de suporte
- Tratamento do problema pela TSE adequada
- Encerramento da solicitação de suporte

Mantenha a conta e o perfil atualizados

Para registrar uma solicitação de suporte, você precisa ter um perfil no My VMware e manter as informações do seu perfil atualizadas.

Para registrar uma solicitação de suporte, você precisa:

- Manter um perfil atualizado no My VMware
- Ter um endereço de e-mail válido e ativo
- Estar vinculado a uma conta do My VMware
- Ter permissão para registrar solicitações de suporte atribuída à pasta em que reside o produto ou pelo menos a uma pasta da conta para solicitações de suporte a incidentes.

Verifique se a VMware está incluída na sua lista de remetentes permitidos, para evitar que seu filtro de spam recuse a correspondência da VMware por e-mail.

Entre em contato com seu superusuário ou administrador para verificar se ele o vinculou à conta correta logo após a compra do produto. Isso diminui um pouco a sobrecarga de processamento da sua solicitação de suporte e nos permite responder com rapidez e eficiência.

Antes de começar

Crie um perfil do My VMware e verifique se o seu superusuário ou administrador o associou à conta correta e atribuiu as permissões apropriadas:

1. Vá para a página My VMware e faça login ou inscreva-se.
2. O My VMware permite a visualização separada por contas de chaves de licença, solicitações de suporte, contratos e outras informações, tudo em um só lugar.
3. Depois de criar seu perfil e receber as permissões apropriadas, atribuídas pelo seu superusuário ou administrador às pastas de uma conta, você poderá registrar uma solicitação de suporte.

Coleta de informações

As diretrizes a seguir descrevem as informações necessárias à VMware para diagnosticar problemas e registrar rapidamente a solicitação de suporte. Reúna as informações relevantes antes de entrar em contato com o suporte VMware.

Número do cliente

O número do cliente é um identificador numérico único de 10 dígitos atribuído a cada contato do cliente para fins de suporte técnico. O número do cliente é gerado para os usuários quando eles criam um perfil da VMware ou do My VMware, ou então quando um novo pedido é feito por usuários que não têm perfil da VMware ou do My VMware. Os números do cliente são exclusivos (semelhante a um número de identificação pessoal).

Os usuários podem usar seu número de cliente para fazer login no My VMware, registrar solicitações de suporte no sistema de resposta de voz interativa (IVR, interactive voice response) ou trabalhar diretamente com um representante do serviço de atendimento ao cliente. O número do cliente é exibido no perfil do My VMware e nos formulários de solicitação de suporte.

Os números do cliente são exclusivos para cada contato do cliente (cada indivíduo que cria uma conta conosco) e não devem ser compartilhados com outras pessoas. Além disso, os CSRs podem fornecer esse número quando você ligar para o suporte técnico. Para obter mais informações, visite Perguntas frequentes sobre o número do cliente.

Configurações

Os diagramas e arquivos do sistema, do armazenamento e/ou da configuração de rede são muito úteis para a solução de problemas de um produto VMware. Manter um arquivo com esses diagramas para uma transferência rápida ao suporte VMware ou executar os comandos apropriados nos dispositivos para coletar as informações de configuração ajudarão a acelerar o processo de solução de problemas.

Arquivo de log

Se você estiver relatando um problema encontrado ao instalar um produto VMware, será útil manter os arquivos de log disponíveis. Localize e forneça os arquivos de log VMware e um arquivo de núcleo VMware, se o log indicar que ele foi criado. Você pode anexar esses arquivos à sua solicitação de suporte. O local dos arquivos de log depende do sistema operacional e do produto VMware que você utiliza. Consulte a documentação destinada aos administradores da VMware para verificar a sintaxe específica. Se o hardware físico estiver com falhas, os arquivos de log do fornecedor do hardware também poderão ser úteis.

Produção de scripts de suporte

Se a máquina virtual apresentar comportamento estranho ou falhar, reinicialize e execute o script de suporte para coletar as informações do sistema e os arquivos de log apropriados. A sintaxe e o local do script variam de acordo com as diferentes plataformas da VMware. Consulte o seguinte artigo da Base de Conhecimento para reunir dados de solução de problemas para análise pelo suporte técnico: http://kb.vmware.com/kb/1008524.

Registre todas as alterações recentes

Verifique se foram feitas alterações recentes no seu ambiente de infraestrutura virtual. São particularmente importantes modificações nas versões do sistema operacional guest, no sistema operacional do host, na rede, no armazenamento e nos aplicativos.

Envio de solicitação de suporte

Todos os clientes podem entrar em contato com o suporte VMware por meio da nossa página Obter suporte ou por telefone.

- vCenter Support Assistant – obtenha um plug-in gratuito do VMware vCenter™ para criar e gerenciar solicitações de suporte e fazer upload de logs.
- Registrar uma solicitação de suporte on-line – obtenha ajuda técnica, para licenciamento ou consultas em geral.
- Registrar uma solicitação por telefone – qualquer cliente pode usar este sistema telefônico automatizado, seguindo os prompts.

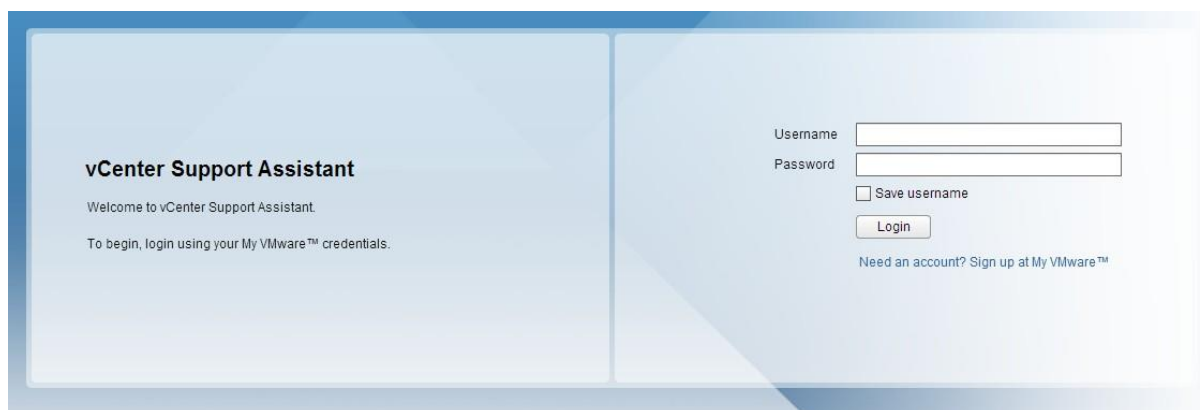
vCenter Support Assistant para criação e gerenciamento de solicitações de suporte e upload de logs

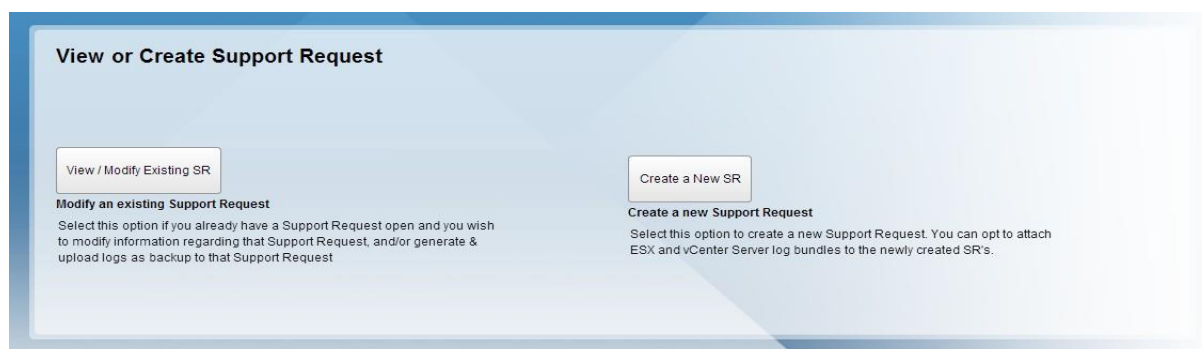
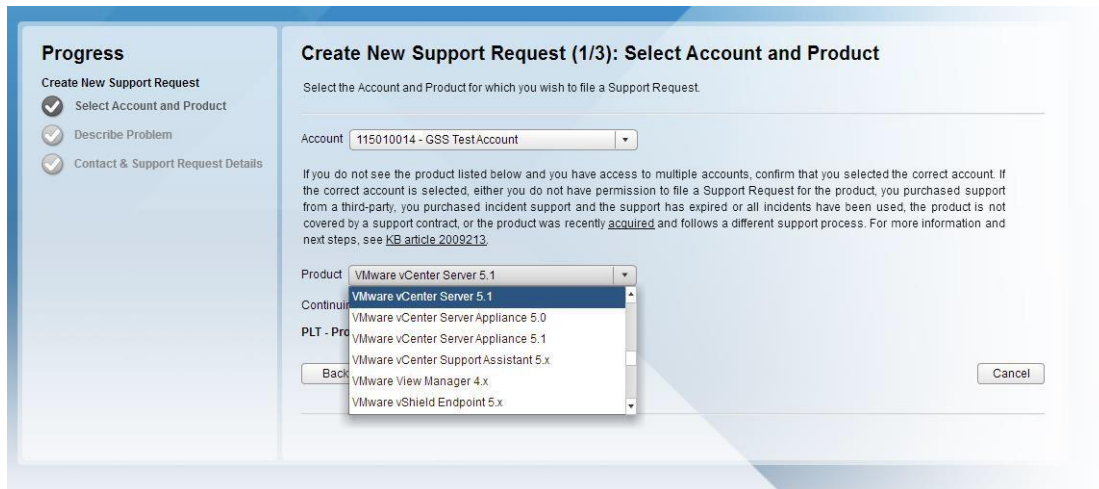
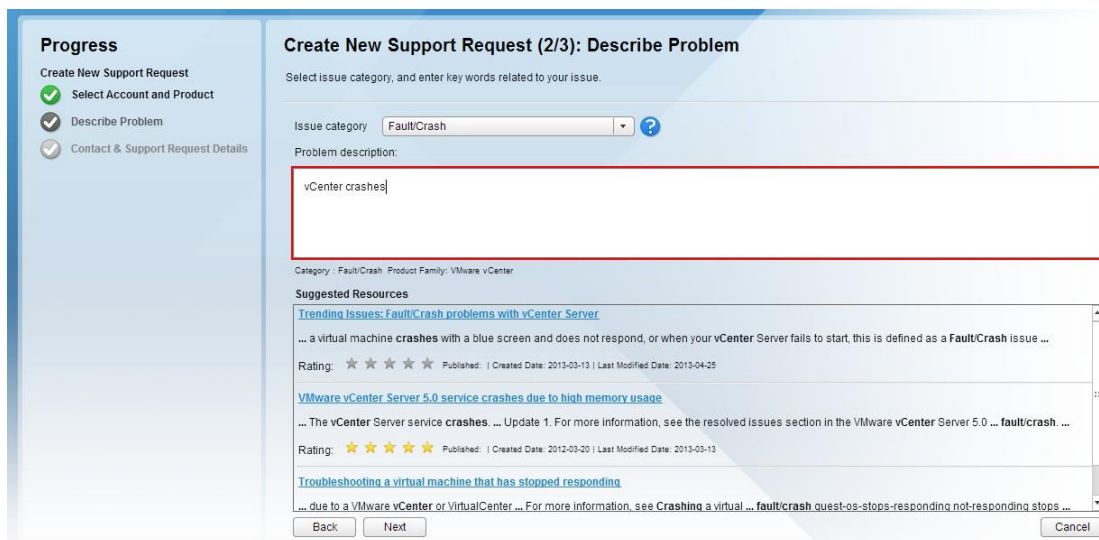
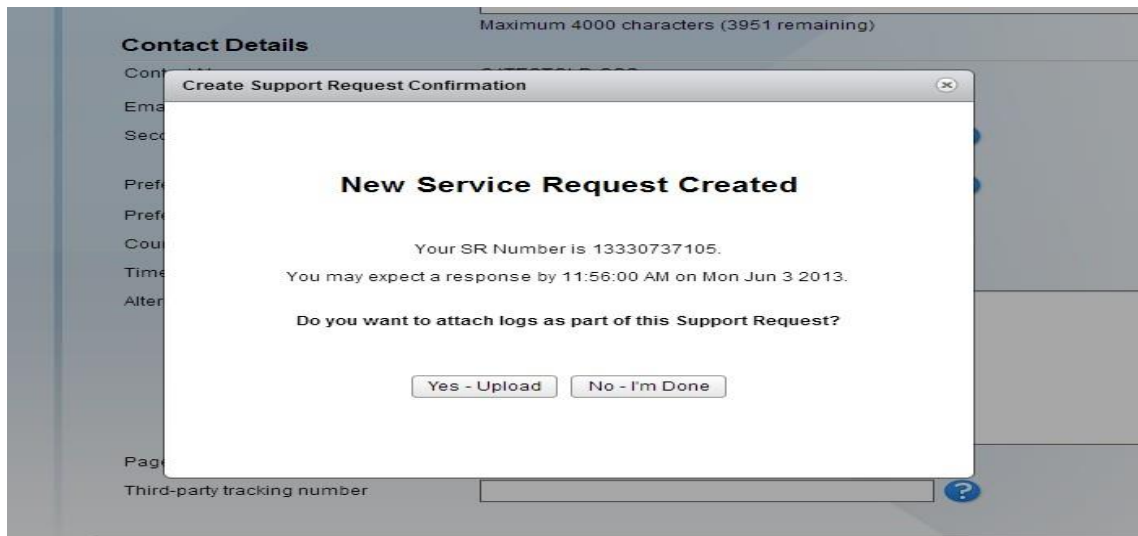
O vCenter Support Assistant é um plug-in gratuito do vCenter disponível para todos os clientes que possuem um dos nossos contratos de suporte ou que adquiriram um suporte a incidentes.

1. Faça o download do vCenter Support Assistant em:

   http://www.vmware.com/products/datacenter-virtualization/vcenter-support- assistant/overview.html

   Instale-o usando as instruções contidas nestas perguntas frequentes:

   http://www.vmware.com/files/pdf/vcenter/VMware-vCenter-Support-Assistant-faq.pdf

2. Faça login para registrar uma solicitação de suporte usando a credencial do My VMware.

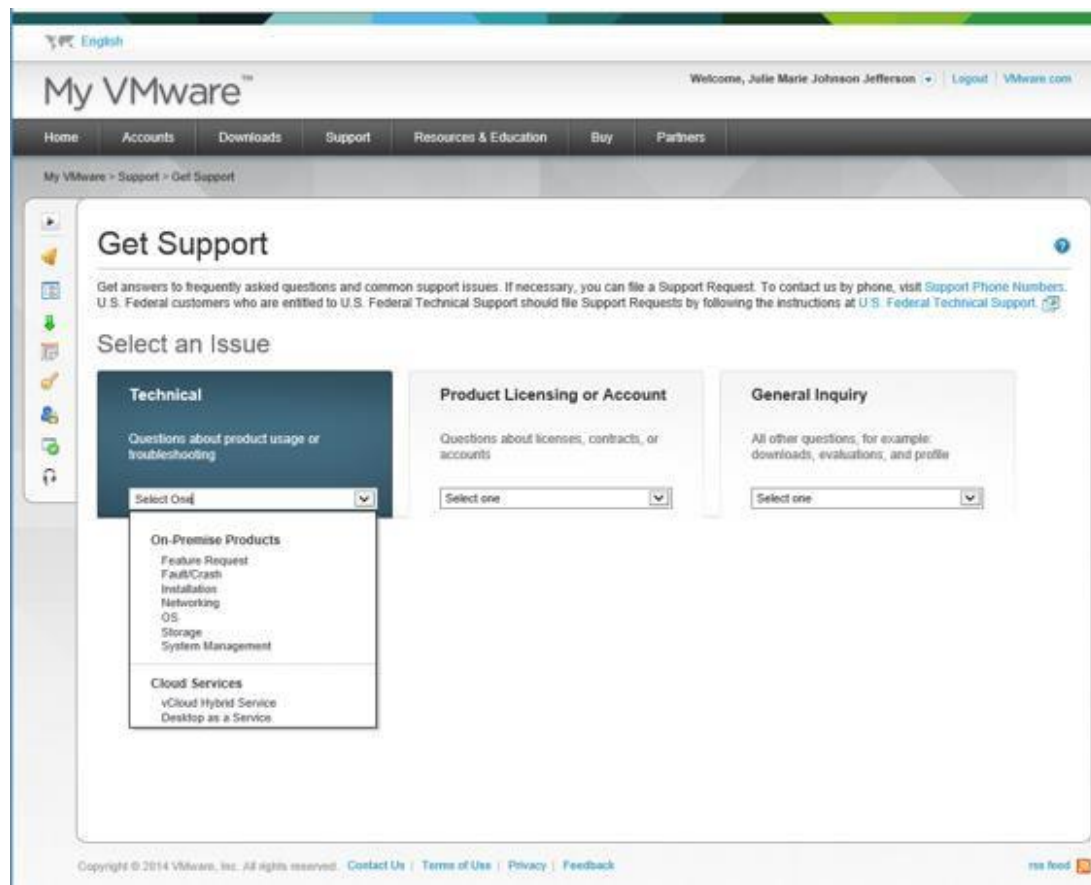
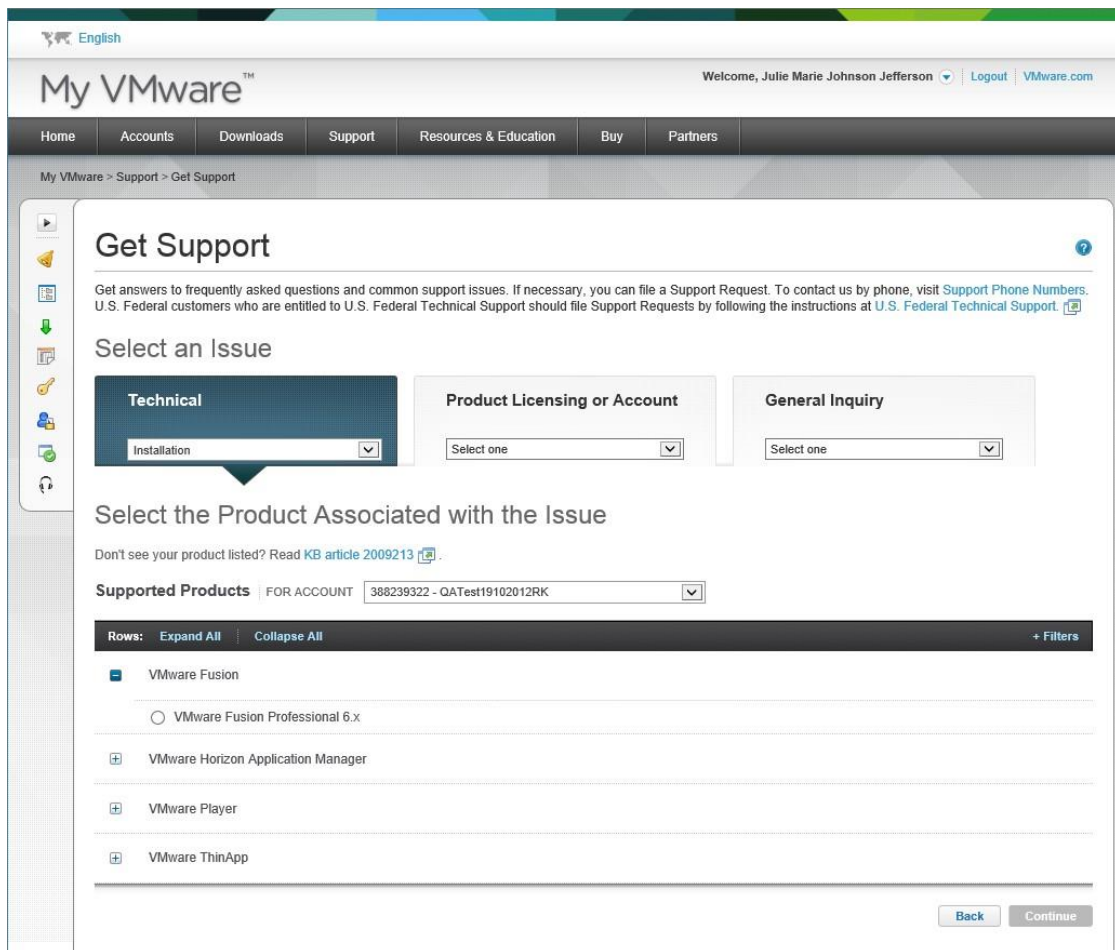
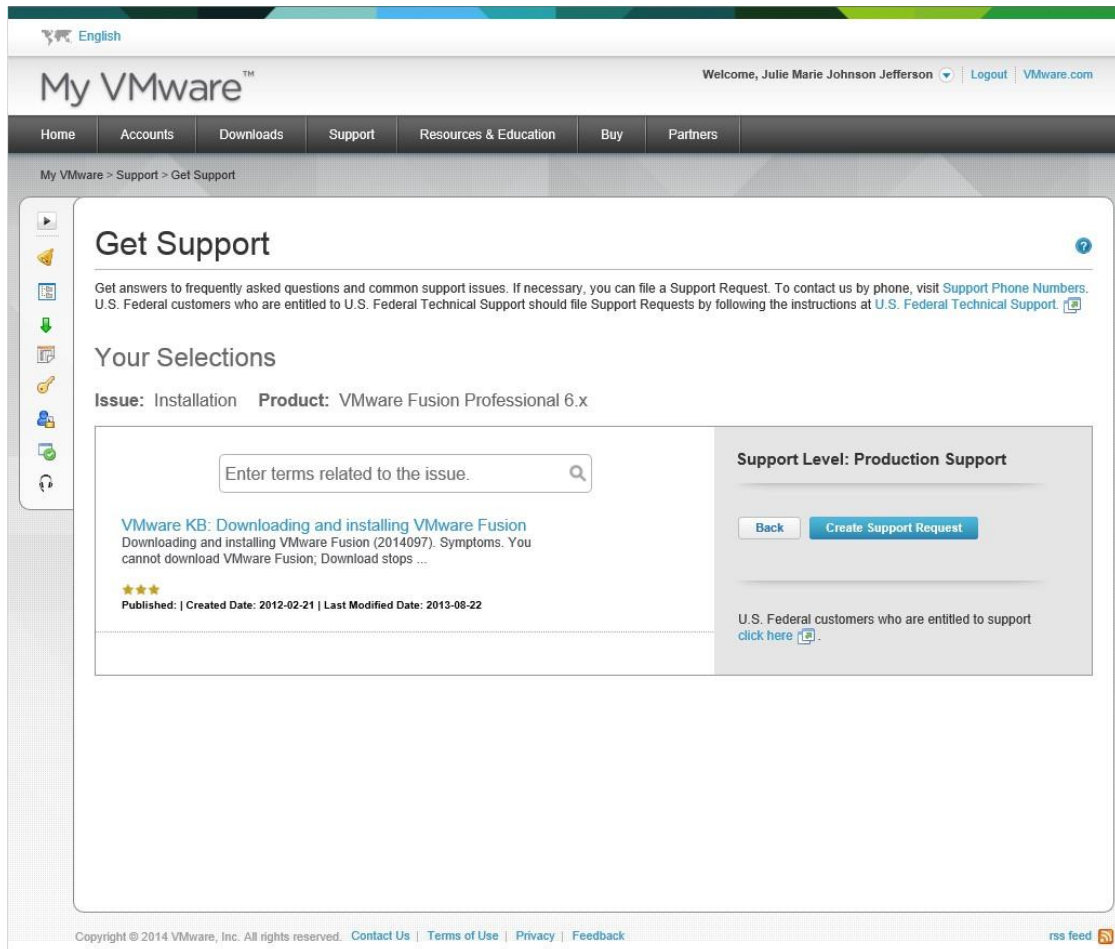
3. Escolha entre criar uma nova solicitação de suporte ou modificar uma solicitação existente.

4. Crie uma nova solicitação de suporte selecionando a conta e o produto.

5. Digite a tela de descrição do problema para a solicitação de suporte. Você verá uma lista de artigos da Base de Conhecimentos relacionados exibidos na área "Recursos sugeridos". Essa lista sugere opções de autoatendimento.

6. Se você ainda precisar registrar uma solicitação de suporte, preencha os dados de contato e os detalhes da solicitação de suporte para criar uma nova solicitação. Isso conclui e envia os novos dados da solicitação de suporte.

7. Faça upload dos arquivos de log relacionados à solicitação de suporte.

8. Depois que você preencher o formulário, a sua solicitação de suporte receberá um número de solicitação de suporte. O número da solicitação de suporte será exibido e você receberá um e-mail de confirmação dentro de uma hora. Use o número da solicitação de suporte quando precisar se comunicar com a VMware sobre esse problema específico. Se você não receber uma resposta eletrônica dentro de uma hora, envie uma pergunta para o Serviço de atendimento ao cliente.

Como fazer uma solicitação de suporte on-line

O registro de uma solicitação de suporte por meio do My VMware é outra opção disponível para todos os clientes que possuem um contrato de suporte ou que adquiriram um suporte a incidentes.

1. Vá para o My VMware, faça login e selecione Get Support.

2. Em Technical, escolha uma categoria de problema para o produto para o qual você necessita de suporte. (É possível ver uma explicação de cada categoria de problema se você passar o mouse sobre a categoria.)

3. Selecione a **conta** que possui o contrato de suporte para o produto que necessita de suporte. Depois de selecionar uma conta, selecione o produto que necessita de suporte.

4. Após clicar em **Continue**, será exibida uma lista com os problemas e as perguntas mais comuns para o produto e a categoria escolhidos em **Your Selections**. Se essas sugestões não ajudarem na solução do problema, insira mais informações e/ou termos relacionados ao problema na janela **Enter terms related to the issue** para procurar mais soluções possíveis.

5. Se os recursos sugeridos não solucionarem o problema que você está tendo, clique em **Create Support Request** para abrir uma solicitação de suporte para o suporte técnico VMware.

6. Preencha os campos necessários, forneça uma descrição mais detalhada do problema e anexe a configuração, os registros e os arquivos de despejo de memória disponíveis (conforme apropriado). Use as dicas de ferramenta com um sinal de exclamação azul para obter mais informações sobre os campos obrigatórios e orientação sobre os valores que devem ser selecionados.

7. Depois que você preencher o formulário, a sua solicitação de suporte receberá um número de solicitação de suporte. O número da solicitação de suporte será exibido e você receberá um e-mail de confirmação dentro de uma hora. Use o número da solicitação de suporte quando precisar se comunicar com a VMware sobre esse problema específico. Se você não receber uma resposta eletrônica dentro de uma hora, envie uma pergunta para o Serviço de atendimento ao cliente.

Como registrar uma solicitação de suporte por telefone

Quando você liga para o suporte técnico VMware, o sistema de resposta de voz interativa (IVR, interactive voice response) solicita que você selecione o produto adequado do contrato e que selecione uma ação, como fazer uma pergunta sobre licenciamento, acompanhar uma solicitação de suporte existente ou criar uma solicitação de suporte (SR, Support Request). Se você selecionar a opção "create an SR", tenha o número do cliente em mãos para inserir no sistema. Assim que essas etapas forem concluídas, o sistema o encaminhará ao contato da VMware adequado. A IVR apresenta um recurso de reconhecimento de voz, o que permite que você responda às solicitações da IVR.

A equipe de suporte de licenciamento está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, para ajudar com problemas de conta, contrato de suporte e licenciamento.

O grupo de suporte ao cliente está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana para registrar solicitações de suporte por telefone para todos os produtos VMware.

Nos raros casos em que todos os representantes estiverem ocupados atendendo a outros clientes, você poderá aguardar na linha ou deixar uma mensagem para retorno da ligação. Pediremos que você deixe uma mensagem detalhada, incluindo:

- Seu nome completo
- O nome da sua empresa
- Seu número de cliente
- Número de telefone de contato ou o número do pager (incluir código de área local e internacional)
- Número da solicitação de suporte (se a chamada estiver relacionada a um problema existente)
- Uma breve descrição do problema

As mensagens geralmente são respondidas em uma hora ou menos.

Depois que você criar sua solicitação de suporte com a assistência de um representante, ela receberá um número de solicitação de suporte. Esse número será fornecido a você por telefone e enviado em até uma (1) hora em uma mensagem de e-mail, confirmando o recebimento da sua solicitação. Utilize esse número ao se comunicar com a VMware para falar sobre esse problema específico. Você mesmo pode incluir qualquer informação adicional à solicitação usando o nosso portal de suporte on-line.

Os tempos de resposta inicial de um TSE para problemas de suporte técnico seguirão as diretrizes da sua oferta de suporte específica. A resposta do TSE pode ser por telefone ou e-mail, dependendo da oferta de suporte, da forma de contato desejada e do produto adquirido.

Os tempos de resposta inicial para problemas de serviço de atendimento ao cliente e licenciamento variam. Como a maioria das solicitações exige pesquisa para ser resolvida, um representante do serviço de atendimento ao cliente ou especialista em licenciamento pode levar até 72 horas para responder, embora a VMware se esforce ao máximo para dar um retorno o mais rapidamente possível. A maioria das consultas é respondida em até 48 horas.

Consulte a Política de suporte no idioma local para obter informações sobre o suporte técnico e o serviço de atendimento ao cliente em outros idiomas, com exceção do inglês.

Processo de escalonamento de solicitações de suporte

Para obter informações sobre os procedimentos de escalonamento de solicitações de suporte, leia nosso Processo de escalonamento de solicitações de suporte nas políticas de suporte técnico.

Para obter instruções detalhadas sobre como escalonar uma solicitação de suporte, visite: http://www.vmware.com/support/policies/escalation.html.

Você também pode iniciar uma solicitação de escalonamento por meio do My VMware pela guia Ação em qualquer solicitação de suporte em aberto.

Como trabalhar na resolução do problema

Sua solicitação de suporte é atribuída a um TSE dedicado, e ele é responsável por seu problema até que seja mutuamente acordado que ele está resolvido e que a solicitação de suporte possa ser fechada. Talvez seja preciso, após algum tempo, reatribuir uma solicitação de suporte a outro TSE a fim de permitir uma resolução mais rápida. Você será informado se houver a necessidade de designar um novo TSE para a sua solicitação de suporte.

O TSE designado entrará em contato com você por e-mail e/ou telefone, conforme apropriado, durante o processo de resolução. Sua responsabilidade é disponibilizar o pessoal e os recursos apropriados para o TSE durante as horas de serviço definidas no seu contrato de suporte. O TSE trabalhará com você para tentar resolver o problema, tomando todas as medidas necessárias para primeiro diagnosticar completamente o problema e depois encontrar uma solução.

Isso pode envolver, entre outras ações:

- Pedir mais informações a você
- Solicitar que você instale software e/ou patches específicos
- Solicitar dados de depuração específicos do seu sistema (e, se necessário, fazer testes para gerar esses dados)
- Tentar reproduzir o problema nas máquinas de teste da VMware
- Solicitar seu código, dados ou software para ajudar a reproduzir o problema
- Verificar bugs de software com a nossa equipe de engenharia
- Solicitar que você implemente e teste sugestões de soluções alternativas que podem evitar o problema
- Solicitar que você envolva os administradores de rede, de banco de dados ou de outras tecnologias para ajudar a solucionar o problema
- Trabalhar com você para envolver os fornecedores relevantes de software ou hardware terceirizado (por exemplo, os fornecedores de sistemas operacionais e bancos de dados), se suspeitarmos de um problema no produto desses fornecedores

Como visualizar e atualizar solicitações de suporte abertas

Você pode visualizar o status das solicitações de suporte que registrou na VMware fazendo login na sua conta por meio do nosso portal Visualizar solicitações de suporte. É possível adicionar comentários e/ou fazer upload de arquivos à sua solicitação a qualquer momento. Os arquivos com até 2 GB podem ser carregados diretamente no site. Para arquivos maiores, use o processo de FTP da VMware. Se desejar enviar arquivos por e-mail, nosso sistema pode aceitar arquivos com até 10 MB.

OBSERVAÇÃO: é possível solicitar que o TSE designado ao seu caso aumente o nível de gravidade de uma solicitação de suporte sem um escalonamento se o impacto de uma solicitação de suporte nos negócios tiver mudado ou não tiver sido corretamente registrado

Como relatar um erro ou solicitar um recurso

Relatório de erros (bug)

Se você achar que encontrou um erro em um produto VMware e tiver um contrato de suporte ativo conosco, será preciso informar o suporte VMware pelo processo normal de solicitação de suporte.

Se você não tiver um contrato de suporte ativo e quiser nos alertar sobre um erro, publique o problema na comunidade de produto apropriada no Fórum da VMware Community.

Solicitações de recurso

Seus comentários são sempre bem-vindos. Se você tiver sugestões sobre como aprimorar os softwares da VMware, envie pelo formulário Feature Request no site da VMware. Você só receberá uma resposta pessoal se forem necessárias mais informações. Observe que não fornecemos suporte técnico por meio desse formulário.

Encerramento da solicitação de suporte

Uma solicitação geralmente é encerrada quando você confirma que uma resolução foi atingida ou quando a VMware não consegue mais contatá-lo após três tentativas durante um período de 10 dias. As solicitações de suporte técnico também serão encerradas se não puderem ser resolvidas ou se a VMware optar por não resolver determinados problemas, com o seu reconhecimento e consentimento.

Pesquisas de satisfação do cliente

Seus comentários são a única maneira de avaliar como o GSS da VMware está atendendo às suas expectativas. As pesquisas de satisfação do cliente são a oportunidade de fornecer à VMware informações valiosas que ajudem a aprimorar nossas interações com você e a desenvolver ofertas de suporte que atendam às suas necessidades.

Após o encerramento de uma solicitação de suporte, você será convidado por e-mail a preencher uma rápida pesquisa sobre sua experiência.

Principais números de telefone do suporte VMware

Estados Unidos e Canadá: 1-877-4VMWARE (1-877-486-9273) ou 1-650-475-5345 (escolha o suporte técnico ou licenciamento)

Os **números gratuitos globais** são fornecidos em: http://www.vmware.com/support/phone_support.html

Os clientes do governo federal dos EUA, com direitos de suporte técnico federal norte-americano, devem fazer solicitações de suporte por meio do número de telefone exclusivo do suporte técnico federal norte-americano. Para saber mais, visite a página Suporte técnico federal norte-americano.

Ofertas de Serviços de Suporte Global VMware

Consulte o Apêndice B: portfólio de ofertas de suporte para obter informações e links relacionados às opções de suporte adicionais.

Suporte Essencial

O Suporte Essencial (Mission Critical Support) é oferecido como complemento do Production Support (Suporte de Produção) da VMware, e foi desenvolvido para ambientes altamente complexos e sofisticados. O Suporte Essencial complementa um gerente técnico de contas do cliente ao fornecer acesso dimensionável à equipe de nível sênior proativa dedicada para manter as infraestruturas virtuais do cliente em perfeito funcionamento e funciona em tempo integral.

Business Critical Support

O Suporte Essencial aos Negócios (Business Critical Support) é oferecido como suplemento ao Production Support da VMware. Para cada contrato de suporte essencial aos negócios, seis administradores de suporte do cliente poderão receber serviços de suporte reativos e proativos personalizados, fornecidos por um representante designado do suporte técnico. Esse representante do suporte técnico será como uma extensão da sua equipe de TI.

Production Support

O Production Support (Suporte de Produção) foi desenvolvido tendo como foco seus ambientes de produção. Os centros globais de suporte VMware têm equipes disponíveis 24 horas para fornecer acesso aos conhecimentos sobre virtualização líderes no setor e aos vários anos de experiência da VMware em suporte a produtos para infraestrutura virtual nos ambientes físicos dos clientes.

Basic Support

O Basic Support (Suporte Básico) foi desenvolvido para aplicativos e plataformas não essenciais que precisam de suporte no horário comercial. Nossos centros globais de suporte foram posicionados estrategicamente para oferecer acesso rápido e eficiente ao centro de suporte de sua região.

Production Support de IaaS

O Production Support (Suporte de Produção) de Infraestrutura como Serviço da VMware foi criado para fornecer o suporte de que você precisa. Trabalhamos com você para aumentar a utilização de seus serviços e garantir que os recursos adequados estejam prontos na VMware quando precisar deles. Nossos centros globais de suporte têm equipes disponíveis 24 horas para garantir seu acesso aos TSEs líderes no setor, especialistas em nuvem privada e híbrida.

Basic Support de SaaS

O Basic Support (Suporte Básico) de Software como Serviço foi criado para fornecer um suporte global disponível 12 horas por dia, cinco dias por semana para produtos SaaS. Estamos comprometidos em fornecer suporte global de nível corporativo com um único objetivo em mente: seu sucesso. Nossos centros globais de suporte foram posicionados estrategicamente para oferecer acesso rápido e eficiente ao centro de suporte de sua região. A VMware gerencia a implantação e a manutenção de software, permitindo que você se concentre nos negócios.

Production Support do SaaS

O Production Support (Suporte de produção) do Software como Serviço foi criado tendo em vista seu acesso aos produtos SaaS. Nossos centros globais de suporte têm equipes disponíveis 24 horas para garantir seu acesso ao produto no navegador da Web em qualquer lugar onde haja acesso à Internet. A VMware gerencia a implantação e a manutenção de software, permitindo que você se concentre nos negócios.

Os clientes federal norte-americano

O Suporte técnico federal norte-americano da VMware é fornecido exclusivamente aos clientes do governo federal dos EUA, oferecendo-lhes acesso aos TSEs da VMware que estão localizados fisicamente nos Estados Unidos e que são cidadãos do país. Não é necessário nenhum contrato de suporte adicional além

do contrato de Suporte e assinatura que esses clientes compram de acordo com a lista de preços/programação do GSA federal dos EUA por meio do revendedor governamental autorizado da VMware. Para saber mais, visite a página U.S. Federal Technical Support.

Suporte para desenvolvedor do vFabric

Esta oferta fornece orientação no desenvolvimento de aplicativos com o software VMware vFabric®. A VMware fornecerá orientação sobre os cenários de implantação de scripts, automação ou uso do kit de desenvolvimento de plug-in (PDK, Plugin Development Kit) e das interfaces de programação de aplicativos (APIs, Application Programming Interfaces). O Suporte para desenvolvedor do vFabric também inclui assistência à configuração de aplicativos e ajuste de desempenho, incluindo a análise de trechos pertinentes do código do aplicativo, quando necessários para concluir a assistência.

Programa SDK Support para vSphere

O Programa SDK Support da VMware fornece orientação para colocar soluções terceirizadas do seu VMware vSphere® mais rapidamente no mercado, fornecendo acesso aos engenheiros especialistas na VMware vSphere API. Esses profissionais têm anos de experiência de trabalho com soluções terceirizadas, além de possuírem profundo conhecimento sobre as complexidades das avançadas vSphere APIs. Com o SDK Support da VMware, você recebe verificações de integridade, orientação sobre práticas recomendadas e sugestões de soluções alternativas durante a criação e o teste dos seus aplicativos internos e terceirizados.

Ofertas adicionais de serviços globais de suporte

Suporte fora do horário comercial

O Suporte fora do horário comercial está disponível para os clientes que têm uma oferta de Basic Support e encontram problemas de Gravidade 1. O suporte After Hours (Fora do Horário Comercial) foi desenvolvido para auxiliar os clientes que enfrentam problemas graves que interferem na produção. O objetivo é fornecer uma resposta rápida quando o sistema de produção falhar devido a um problema de Gravidade 1, ocorrido fora das horas contratadas, com a ajuda de um TSE para colocar o sistema novamente on-line. Entre em contato com o suporte ao cliente para obter mais informações sobre a aquisição de suporte fora do horário comercial.

Os exemplos de problemas graves que afetam sistemas de produção que executam software já lançado são:

- Toda ou uma parte considerável dos seus dados essenciais corre o risco de ser corrompida ou perdida.
- Você sofreu uma perda significativa de serviço.
- Suas operações comerciais foram severamente interrompidas.

O TSE designado para o caso continuará trabalhando no problema até que um dos objetivos a seguir seja alcançado:

- O servidor de produção se torna operacional novamente, e a solicitação de suporte é encerrada ou a gravidade é minimizada.
- Uma solução alternativa aceitável e sustentável é fornecida para manter o servidor operacional até que seja encontrada uma nova solução permanente, e a gravidade é minimizada.
- A gravidade do impacto nos servidores de produção é reduzida.

A solicitação de suporte será encerrada ou voltará ao processo de solução durante o horário comercial normal, conforme for apropriado. De qualquer forma, será solicitado que você confirme que tal status foi atingido.

Suporte MENA

A VMware oferece suporte para problemas de Gravidade 2 no Oriente Médio e na África do Norte (MENA, Middle East and North Africa) aos sábados e domingos, das 8 às 15 horas GMT, já que esses dias são úteis em muitos dos países dessa região.

Suporte ao programa Beta

Visão geral do Suporte Beta

A VMware oferece suporte de autoajuda e suporte baseado na Web para usuários beta durante o período beta. Os clientes devidamente autorizados a receber Suporte Beta poderão enviar solicitações de suporte on-line. Você receberá uma confirmação automática da sua solicitação de suporte. Não serão aceitas solicitações de suporte beta por telefone. Como não é esperado que versões beta sejam implementadas em um ambiente de produção — e devido ao volume de solicitações recebidas —, não podemos garantir resposta a todas as solicitações do suporte beta. Todas as solicitações de suporte beta serão consideradas encerradas no fim do período da versão beta.

Como participar de um programa Beta

A VMware oferece programas beta públicos e privados. Você pode encontrar informações sobre a participação em um programa beta público nas VMware Communities.

A participação nos programas beta privados só pode ser realizada por convite. Nesse caso, você receberá um convite da VMware por e-mail com instruções para acessar o beta privado.

Solicitações de recurso

As solicitações de recurso para a versão beta também podem ser enviadas abrindo uma solicitação de suporte on-line. Encaminharemos a solicitação de recurso a nossa equipe de desenvolvimento adequada para avaliação. Você só receberá uma resposta pessoal se forem necessárias mais informações. Qualquer sugestão de aprimoramento de software da VMware que você enviar se tornará propriedade da VMware e poderemos usar essas informações para qualquer finalidade comercial sem restrição.

Solicitações de suporte relacionadas a bugs

Encaminharemos as informações do bug a nossa equipe de desenvolvimento para avaliação. Dependendo do momento e da gravidade do problema, ele pode ou não ser corrigido antes da liberação da versão de produção. No fim do período beta, ainda que a solicitação de suporte associada seja encerrada, qualquer bug em aberto será acompanhado e avaliado conforme necessário.

Políticas de suporte técnico

Para obter informações sobre as Políticas de suporte técnico VMware, consulte este link: Políticas de suporte VMware

Informações adicionais sobre contas, contratos de suporte e licenciamento

Entre em contato com a equipe de suporte ao licenciamento se você tiver dúvidas em relação ao My VMware, aos contratos de suporte ou ao licenciamento de produtos. Certifique-se de ter em mãos todas as informações de seu pedido e contrato para que possamos ajudá-lo a solucionar os problemas. Para problemas de licenciamento, forneça as seguintes informações para obter uma resolução eficaz e mais rápida:

- Número e nome da conta
- Contato de compra e superusuário
- Chaves de licença
- Número do contrato de suporte e número do pedido

Se você registrar uma solicitação de suporte on-line, um especialista em licenciamento responderá assim que possível. Como a maioria das solicitações exige pesquisa para ser resolvida, às vezes, pode ser que você obtenha sua resposta em até 72 horas, ainda que façamos todo o esforço para dar um retorno o mais rapidamente possível. A maioria das consultas é respondida em até 48 horas.

Para obter mais informações sobre os serviços de suporte e assinatura da VMware, consulte nosso documento de Termos e Condições.

Apêndice A: Recursos de autoajuda da VMware

Participe de discussões, faça ou responda perguntas, participe de grupos e muito mais. Encontre a ajuda técnica mais atualizada para os produtos VMware em nossos fóruns. As opções incluem:

- Base de Conhecimento: encontre respostas para muitas perguntas e problemas de suporte (também disponíveis pelo portal My VMware e pelo aplicativo My VMware para dispositivos móveis).
- Blogs: obtenha as informações mais recentes de suporte técnico, incluindo alertas e práticas recomendadas.
  - Support Insider: notícias, avisos e anúncios sobre o suporte VMware.
  - KB Digest: seleção semanal de todos os artigos novos da Base de Conhecimento.
- Twitter: siga-nos para obter as atualizações da Base de Conhecimento em tempo real ou entrar em contato conosco para solicitar ajuda.
  - @vmwarecares: serviço de orientação e atendimento a clientes VMware.
  - @vmwarekb: notícias da equipe de “Knowledge Experience” da VMware.
- Facebook: obtenha notícias da equipe de “Knowledge Experience” da VMware.
- KBTV no YouTube: assista a nosso canal para fazer treinamentos e obter instruções técnicas passo a passo.
- VMware Communities: conecte-se a outros clientes e especialistas em tecnologia da VMware para discutir produtos, estratégia, planejamento, segurança e muito mais.
- Facebook: conecte-se à Base de Conhecimento da VMware no Facebook.
- Vídeos gratuitos de instruções on-line: http://www.vmwarelearning.com/
- Cursos individualizados e gratuitos de eLearning em vários idiomas: http://mylearn.vmware.com/mgrReg/plan.cfm?plan=33369&ui=www_edu

Outros recursos:

- Centros de suporte de produtos: encontre documentação, guias de solução de problemas, webcasts e outros recursos úteis de suporte a produtos.
- Base de Conhecimento: encontre respostas para muitas das perguntas e dos problemas de suporte na Base de Conhecimento da VMware.
- Documentação: encontre notas de versão, manuais, guias e recursos técnicos disponíveis para todas as versões de produtos VMware.
- Documentos técnicos: acesse white papers, notas técnicas, guias de compatibilidade e outras informações técnicas para todos os produtos VMware lançados atualmente.
- Guias de compatibilidade: leia-os para verificar se sua configuração é aceita e para identificar quaisquer problemas conhecidos de compatibilidade de sistema, E/S, SAN ou backup, bem como para saber quais sistemas operacionais guest são compatíveis.
- Licenciamento de produto: obtenha ajuda com o licenciamento de produto ou visite nossos portais de gerenciamento de licenças.
- Centro de segurança: mantenha-se atualizado sobre os problemas de segurança relacionados a todos os produtos VMware. Registre-se para receber notificações antecipadas de alertas de segurança, relate problemas de segurança e obtenha downloads relacionados à segurança.
- Ferramentas de suporte: use ferramentas que ajudem a gerenciar as atividades de solicitação de suporte e de licenciamento de produto.
- Recursos para desenvolvedores: encontre informações para os desenvolvedores que desejam incorporar serviços de infraestrutura virtual nos respectivos programas.

- Grupos de usuários (VMUGs): participe de um fórum com os usuários da VMware para compartilhar práticas recomendadas e conhecimento.
- Alertas (selecione a guia Assinaturas): inscreva-se para receber alertas sobre novas versões de patches e manutenção assim que estiverem disponíveis.

Apêndice B: Portfólio de ofertas de suporte

A VMware oferece acesso às maiores organizações de suporte de virtualização do mundo com os aplicativos essenciais de suporte mais usados em um ambiente virtualizado. O GSS VMware oferece um amplo portfólio de opções de suporte para atender às suas necessidades.

As opções incluem:

- Basic Support (Suporte Básico) – Para ambientes de teste, desenvolvimento ou avaliação nos quais é aceitável a resposta padrão no dia útil, disponível 12 horas por dia, cinco dias por semana.
- Production Support (Suporte de Produção) – para ambientes essenciais de teste ou de produção que exigem acesso ao suporte técnico para problemas de alta gravidade; disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, para problemas de Gravidade 1.
- Suporte Essencial aos Negócios (Business Critical Support) – complemento ao Production Support que fornece um contato de suporte atribuído para uma equipe de seis contatos de cliente.
- Suporte Essencial (Mission Critical Support) – complemento ao Production Support que fornece acesso prioritário aos engenheiros de nível sênior, bem como ao gerenciamento de conta de suporte proativo e no local limitado.
- Production Support (Suporte de Produção) de Infraestrutura como Serviço (IaaS) – para suporte global 24 horas por dia, sete dias por semana, para IaaS
- Production Support (Suporte de Produção) de Software como Serviço (SaaS) – para suporte global 24 horas por dia, sete dias por semana para produtos SaaS
- Basic Support (Suporte Básico) de Software como Serviço (SaaS) – suporte não essencial 12 horas por dia, cinco dias por semana para produtos SaaS e 24 horas por dia, sete dias para problemas de Gravidade 1
- Suporte técnico federal norte-americano – fornecido por engenheiros experientes, cidadãos dos EUA, localizados em solo norte-americano
- Suporte para desenvolvedor do vFabric – assistência para desenvolvimento do aplicativo vFabric, 12 horas por dia, cinco dias por semana
- Programa SDK Support para vSphere – desenvolvimento de aplicativos vSphere dinamizado, 12 horas por dia, cinco dias por semana
- Suporte a incidentes – pacotes de um, três ou cinco suportes a incidentes, 12 horas por dia, cinco dias por semana
- Suporte complementar – assistência por e-mail para VMware Workstation™ e VMware Fusion®
- Avaliação – somente serviços de autoajuda on-line.
- Beta – apenas mecanismo de feedback.

Visite o site de opções de suporte VMware para obter mais informações. Visite os sites dos produtos individuais listados acima para fazer download dos datasheets mais atualizados dos produtos.